

★一、服务内容及要求

（一）秩序维护服务

1、秩序维护服务内容

- （1）负责该物业区域内公共设施、设备的安全保卫及公共秩序的维护事项；
- （2）负责物业区内的公共财产安全；
- （3）负责车辆指挥停放及外来人员的指引、登记和询问；
- （4）负责监控室的夜间值守；
- （5）负责报刊、信件收发工作；
- （6）负责消防器材的巡查。

2、秩序维护服务要求

（1）建立专业有素的秩序维护队伍，实行 24 小时秩序维护服务，巡查管辖 区安全、违规行为，车辆停放等；

（2）秩序维护员对区域内重点部位实行每 1 小时巡查一次的定时巡逻，并做好各项记录，发现问题及时处理，不能处理的上报秩序维护队长，严格按方案中制定的巡逻流程开展工作；

（3）保证安全监控室监控系统的正常运行，及时处理应急事件，出现故障及时向采购人报修。

（4）秩序维护员熟悉管区环境，文明值勤，训练有素，言语规范，尽职尽责；

（5）定期检查消防器材完好情况，发现缺失、损坏或不能正常使用等应及时报告采购人并做好记录。秩序维护员懂得消防器材的使用，定期对员工进行培训。

（6）停车场规范指引，管理责任明确，停放有序，对停放的车辆做好检查，制定并提供车辆停放管理制度；

（7）定期组织秩序维护人员进行培训：学习法规、军体训练、演示培训，不断提高秩序维护人员的素质；

（8）协助处理各种违章违纪违法行为，发现违法犯罪行为立即报警并上报相关领导；

（9）制定火灾、自然灾害、防恐防暴、公共卫生事件等应急预案，协助处理各种突发事件，具有一定的应急救护和应急处突能力。

(10)门岗严格执行外来人员登记管理制度,对外来人员来访进行询问登记,提供外来人员管理制度,秩序维护员严格按照方案中制定的门岗工作流程把好出入关。

(11)结合秩序维护工作的特殊性,在满足项目部工作服基础配置的要求上,投标人每年为秩序维护人员及队长增配冬季厚款工作服2套/人。

(12)为保障服务质量,法定节假日期间6名秩序维护人员在岗加班(每天每人加班时长按照8h计算);每周休息日期间安排4名秩序维护人在岗加班,休息日每人每周加班一天(加班时长按照8h计算);由于工作特殊性工作日期间每天安排2名秩序维护人员延长工作时间,加班时长为1.75小时,能维护好服务区域内秩序工作。

(13)秩序维护人员协助处理好各种会议秩序,保障各项会议正常开展。

(二) 保洁服务

1、保洁服务内容及标准

项目	清洁标准
地面	无水渍、污渍及垃圾杂物;
烟桶	垃圾不超过垃圾装置的 2/3,烟桶无痕迹污物,石砂装量介于烟盖的 1/3--2/3,烟头不超过5个;
墙面	无浮灰、污渍、斜视无脚迹,无粘贴广告;
玻璃大门	光亮、无污渍、无印迹;
天花板	无蜘蛛网、无积灰;
警示牌	清洁作业需设置提示牌,雨天需放置“小心地滑牌”;
附属物清洁	消防栓、灭火器、信报箱、电器开关及各种宣传栏、公告牌、指示牌、家私无灰尘,无污渍、无粘贴广告;
镜面及玻璃 隔断	表面洁净、无灰尘、无污迹、无印迹;(内玻清洁可计划做);
地面	无垃圾、无污迹、无积水;
踢脚线	无灰尘、无污迹;
墙角	无灰尘、无污迹;

垃圾桶	每日更换，桶内垃圾不可超过 2/3；
过道、走廊	无灰尘、无污迹、无垃圾杂物；
通道门	无灰尘，表面清洁，无粘贴广告；
扶手	无灰尘、无印迹；
地面	楼梯地面无烟头、白色垃圾、无污迹、无明显积灰；
附属物	洁净无污迹、无积灰；
地面	地面无积水、无白色垃圾、无污迹；
墙面	墙面明显积灰、无蜘蛛网；
镜面	镜面干净整洁、无积水水滴、无污迹；
便池	表面洁净、无污渍；
洗手池	表面洁净、无水渍、污渍；无明显未除污迹，茶渍和大量积水；
马桶	无尿渍，无污迹；
镜面	无明显未除污迹，无大量积水；
水池	无明显未除污迹，茶渍和大量积水；
地面	无明显水渍及污渍；
热水器	不锈钢面无污渍、水渍；

2、保洁要求

(1) 地面：办公楼外公共区域每天清扫一次，楼内公共区域每日拖地一次，每周拖洗一次，随时做好保洁；按制定的地面清洁流程，做好地面清扫保洁工作。

(2) 地插座：每日用干毛巾清洁一次，随时保洁。

(3) 信报箱灭火器广告牌指示牌：每日擦拭一次，随时保洁；每周全面清洁一次；按制定的清洁流程进行清洁。

(4) 烟桶：每日擦拭一次，随时保洁；每周全面清洁一次；每月消毒处理一次；垃圾袋内垃圾不超过2/3，超过2/3需进行更换。

(5) 木制品、塑料板：每日擦拭一次，随时保洁；每周全面清洁一次。

(6) 玻璃门：制定玻璃清洁流程，每日擦拭一次，随时保洁；每月用玻璃清洁剂全面刮洗一次；

(7) 卫生间：按制定的卫生间清洁流程，每日早、中、晚做好卫生间区域的全面清洁，随时进行保洁；每日早、晚分别消毒一次，定期进行杀毒。

(8) 生活垃圾清运：生活垃圾每日至少收集、清运一次，做到日产日清；垃圾清运必须走指定通道；在楼层运送垃圾时，不能在人流高峰期进行；垃圾袋有破裂的，需再套上一个，如地面有遗漏垃圾或垃圾水，要立即清扫；运送在地面的垃圾应及时堆放在垃圾房或垃圾收集车内。

(9) 为保障法定节假日及休息日期间校区服务质量，法定节假日期间每天至少安排2名保洁员在岗，每人每天加班时长按8小时计算；休息日期间，其中52天安排2名保洁员在岗加班，另52天安排1名保洁员在岗加班，加班时长按8小时计算。

(三) 会务服务

1、会务服务内容

负责会议室及会客区清扫保洁工作；做好会议前准备工作，会议中服务工作，会议后清扫工作及参会人员接待等相关服务工作。

2、会务服务要求

(1) 会议服务员每天提前15分钟上班到岗，上岗时应统一着装，做好各项接待准备工作；

(2) 接到会务通知后，提前对接知晓来访人员具体情况。会务人员根据会场人数、会议标准及会议性质来摆放所需物品，填写《会务服务记录表》并按具体准备规定进行。

(3) 由对接部门安排会议所需会标及摆放座牌，（座牌摆放：主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，依次轮替）。并确认会标内容是否准确无误，座牌是否摆放正确。

(4) 会议服务人员明确具体分工，会议开始前半小时准备茶水（根据室内温度，酌情开启空调，室温控制在人体最舒适的26度）。

(5) 在会议前15分钟，所有工作准备到位人员到位，迎接客人的到来。

(6) 客人到达后，会务人员应面带微笑，在会议室门口引领。并对所有来开会的客人都使用礼貌用语“您好”“上午好”“下午好”等。

(7) 主要领导到达后，有专人引领到领导座位，并进行拉椅服务。

(8) 客人到达后，进行第一次的倒水，倒水时动作要轻，不要发出太大的声响，一般都由一人在会议桌倒水。

(9) 根据客人大部分喝水情况，约为 15 分钟添一次茶水，应站在与会者座椅右后侧，右脚前插、左脚位于座椅后侧，双脚成“丁”字型，上身适度斜侧前倾；右手沿与会者右侧取杯，伸手高度低于与会者肩膀；若主要领导喝水较快，还不到倒水时间，可根据情况先给领导添水，若大部分客人刚进会场喝水较快，可以根据情况全场提前倒水。

(10) 传递话筒时应左手持话筒尾部，右手握住距离话筒对话口下端 3cm 处，双手递上。

(11) 烟灰缸有 2 个及 2 个以上烟头或者有水果干果皮，要及时更换烟灰缸，所有更换的物品都以主要领导优先，然后依次进行。

(12) 会议期间可根据会场情况适当的调节空调温度，会场温度不能过低或过高，若抽烟人数多，烟味大，可将窗户打开 1-2 扇通风，使会议室内空气保持流通。

(13) 会议结束后，立即将所有会议室的门打开，会务人员热情送客，使用礼貌用语“请慢走”。

(14) 客人离开会议室后，要立即查看会议室有无客人遗留物品，若发现遗留物品及时通知客人，若不清楚是哪位客人的物品，可与街办相关人员联系帮忙转交。

(15) 会议结束后，对会议室的卫生进行清洁和物品进行整理归位。

(16) 会务服务人员按制定的流程做好会前、会中、会后工作，提供会议服务工作流程图；为保障法定休息日期间会务工作，每周需安排 1 名会务人员在岗加班，每周加班一天按 8 小时计算。

(四) 水电维修服务

1、水电维修服务内容

- (1) 负责管理区域内照明、水电设施设备的日常巡查和维修；
- (2) 会议室照明设施设备日常维护保养和会前调试。

2、水电维修服务要求

(1) 熟悉管理区域内水、电管道线路走向及开关位置，做好日常巡查和维修工作；

(2) 按规定的工作流程和安全操作规范进行操作，保障工作安全；

(3) 随时掌握设施设备情况，及时排除一般故障，使设备运转良好，一旦发现异常情况及时报告。

(4) 接到维修通知后要求 15 分钟内到达现场，并及时维修，不能维修的及时上报街道办事处。

(5) 做好日常水、电设备巡查登记工作。

(6) 维修过程中要有节约意识，不可浪费材料。

(7) 停电期间，做好应急工作，保障各项工作的顺利开展。

(8) 严格按照规定使用维修器材，要有节约意识，节水、节电、节省维修材料。

(9) 为保障每周休息日期间能及时出现的问题，水电维护人员每周加班半天，加班时长按 4 小时计算。

(五) 人员配置及要求

本次采购项目物业服务人员配置 14 名，配置如下表：

序号	职务	人数	要求
1	秩序维护队长	1名	有较强的沟通能力和协调能力，对保安人员进行安全教育培训。秩序维护队长法定节假日正常休息，为保障项目服务质量休息日期间每周加班 1 天，按 8 小时计算。
2	秩序维护人员	6名	形象气质佳，积极处理各种突发事件，具有一定的应急救护和应急处突能力，初中以上学历，具有三年以上物业项目秩序维护工作经验。（单独提供承诺函，格式自拟）
3	保洁人员	4名	身体健康，勤劳肯干，主动性强。初中以上学历，具有三年以上物业项目保洁服务工作经验。（单独提供承诺函，格式自拟）
4	会务服务人员	2名	服务意识强，形象气质佳，有责任心。

5	水电维修人员	1名	有水电维修专业知识，服务意识强，工作积极主动。
合计		14名	

1、服务人员要求

1.1、本项目的秩序维护队长，性别男，年龄45周岁及以下具有物业项目经理证、具有公安机关颁发的保安员证书、有效的健康证及具有三年以上非住宅物业服务工作经验（提供相关证书原件彩色扫描件、身份证原件彩色扫描件。工作经验提供加盖业主单位公章的证明材料：内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位）。

1.2、本项目的秩序维护人员，性别男，年龄50岁及以下，须具有公安机关颁发的保安员证书。（提供保安证原件彩色扫描件和身份证原件彩色扫描件）。

1.3、保洁人员，女性，年龄50岁及以下，须具有有效期内健康证。（提供证书原件彩色扫描件）

1.4、会务服务人员，女性，年龄35岁及以下并提供大专及以上学历、持有有效的《健康证》，具有三年以上物业项目会务服务工作经验（工作经验证明提供承诺函，格式自拟；提供证书原件彩色扫描件）。

1.5、水电维修人员，男性，年龄55岁及以下持有效的高压和低压电工作业证、中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（作业代码：A）或旧版《中华人民共和国特种设备安全管理人员证》（作业代码：A4），具有三年以上水电维修服务工作经验（工作经验证明提供承诺函，格式自拟；提供证书原件彩色扫描件和身份证原件彩色扫描件）。

1.6、物业服务人员按规定统一着装，由投标人负责员工的工作服装采购，按照春夏季保障工作服各2套，冬季每人保障大衣2件的标准执行，投标人可结合自身经验进行增配，但不得减少。为保障本项目服务质量以及物业形象，本项目服装须为全新新购，不包含已有库存或租借的情形，产生的服装费用由供应商承担，计入分项报价明细表纳入总报价。

1.7、物业服务人员身体健康，无残疾，提供所配置人员身份证（正反两面）原件彩色扫描件。

1.8、所有服务人员为全职不得兼职，且为全日制用工方式，所有人员的用工责任均由中标人负责。本项目所有人员为派驻现场的固定全职人员，人员不得兼职，不得随意更换人员，以便于采购人管理。（单独针对本条要求提供承诺函，格式自拟）

1.9、为保证本项目人员受劳动法保护，应建立合法的劳动关系，不聘用退休人员及享受政策工资、社保和岗位补贴的人员，所有服务人员按全员全额缴纳社会保险（包含养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险）。因本项目人员为定员定岗固定人员，则产生人员加班无法进行补休，供应商应合法支付加班费。

1.10、工作中不准擅离岗位，不准嬉笑打闹，不看书报杂志，吃东西、睡觉或做其他与工作无关的事。

1.11、对待工作认真，责任心强，踏实肯干，具有良好的服务意识，做到优质服务、礼貌待人。

1.12、遇到来访人员询问、咨询有关事项，应热情回答，不得态度冷漠、语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突。

1.13、不得随地吐痰，乱扔纸屑和乱写乱画，物品摆放有序。

1.14、岗位操作时应使用“您好，请，对不起，不客气，谢谢”等礼貌用语。

★二、管理要求

序号	指标名称	乙方指标	管理指标具体内容
1	清洁、保洁率	100%	管理区域内洁净卫生，垃圾日产日清，设施完好，环境无污染。
2	秩序维护执勤	全时段	24小时全年执勤。
3	责任治安案件发生频次	无	无被偷盗被抢事件，年度无刑事案件发生。如有被盗按照原价进行赔偿。
4	访客登记率	100%	对进出人员进行登记，提供来访人员指引。防止无关人员进出管理区域。

5	会务服务及时率	100%	接会议通知后 10 分钟内到达现场，协助会场布置，会议中 15 分钟巡视一次，结束后配合保洁完成会场整理。
6	客户有效投诉率	1%以下	按规定做好做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务于客户，及时为客户排忧解难，处理结果有登记。
	客户投诉处理率	99%以上	
7	维修及时率	100%	接到客户报修 15 分钟内到达现场（夜间除外）。
8	培训合格率	100%	培训与自学相结合。
9	客户满意率	95%	每月一次客户满意率调查。

注：须单独提供承诺函，格式自拟。

★三、考核标准及考核办法：

考核总分为 100 分，按月进行考核，考核分值 85 分及以上全额支付物业服务费，低于 85 分，每低于 1 分扣物业服务费 200 元，一年以内有三次考核分值低于 75 分，采购人有权终止合同。

考核类别	考核项目	考核内容	扣分
基础考核	工作态度	不按时上下班、工作迟到、早退，擅离职守，扣 1 分 / 次；	
		睡岗、脱岗，扣 2 分/次；	
		执勤抽烟，扣 1 分/次；	
		岗中玩耍、聊天做与工作无关的事，扣 1 分/次；	
		干私活、炒股、赌博，扣 1 分/次；	
		酒后上岗，岗位上饮酒，扣 3 分/次；	
	工作岗位物品摆放不整齐，卫生未打扫，扣 0.5 分/ 次		
仪	服务人员未佩戴标志，未按规定着装，1 分/次；		

容 仪 表	仪表仪容不整洁规范，1分/次。		
	发生影响政府形象的行为，扣1分/次。		
	进出办公室不打招呼，不懂礼貌；未按照要求使用文明用语，扣1分/次		
	走姿、站姿、蹲姿不规范；服务时面部表情不自然，未面带微笑服务，扣1分/次		
秩 序 维 护 服 务 考 核 办 法	岗 位 职 责	1、不认真填写交接班记录表、车辆出入登记记录表、来访人员登记表，不按规定登记等，扣1分/次；	
		2、工作相关器具(如对讲机)不按规定摆放等，视其情节扣1-3分/次；	
		3、工作交接不清楚，未按规定交接班，扣1分/次；	
		4、上班期间不严格遵守秩序维护纪律(如工作散慢/不服从队长合理工作安排/对上级要求整改之事项无动于衷，视其情节扣1-3分/次；	
		5、不按要求引导机动车辆按规定行驶并在指定地点有序停放，扣1分/次；	
		6、未做好进出车辆登记工作及验证工作，车牌号、停车卡号不相符的，扣1分/次；	
		7、车场的车辆停放出现车辆堵塞出入口及安全通道，出现乱停乱放现象，扣1分/次；	
		8、因管理不善工作失误而被有理由投诉，扣1分/次；	
		9、因履职不到位公用设施损坏或被盗3分/次；	
		10、区域巡逻：巡逻岗每1小时巡逻一次，并详细准确的做好巡逻记录，违者0.5分/次；	
		11、对安全隐患视而不见，不上报，视其情节扣1-5分/次；	

		12、突发事件：意外事故没有及时采取有效措施并上报的扣2分/次，造成严重后果的扣10分/次；	
	安 全 防 范	1、记录表记录不清，扣0.5分/次；	
		2、紧急情况：当班期间紧急情况没救护上报/恶劣天气不能自觉坚守岗位的扣3分/次，造成严重后果的扣10分/次；	
		3、未能及时发现安全隐患，造成不良后果，扣5分/次；	
		4、安全、消防设施检查不到位，扣1分/次；	
		5、发生意外事件不及时到现场并上报的，扣2分/次；	
保 洁 服 务 考 核 办 法	岗 位 职 责	1、路面目视不干净，地面有滞留垃圾、有杂物，扣1-2分/次；	
		2、巡回保洁，有明显暴露垃圾、卫生死角、硬化地面有痰渍、污渍，扣1分/次；	
		3、大厅地面不干净，有烟头、纸屑、杂物；油迹、污迹，垃圾，积水，扣1分/次；	
		4、宣传栏、标识牌、设施有污染，扣1分/次。	
		5、设置垃圾箱（桶），周围清洁未达标，扣1分/次。 （根据实际情况设置垃圾箱（桶），每日清理1次）	
		6、卫生桶、果皮箱满溢、异味、污迹，扣1分/次；（保持垃圾箱（桶）及周围基本清洁、无明显异味、无积水）	
		7、垃圾未日产日清，扣1分/次。（对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清。）	
		8、未定期清扫，扣1分/次；有污迹、物品乱堆乱放，扣1分/次。	

		9、垃圾堆积，扣1分/次。 (天台、屋顶定期清扫，无垃圾堆积；)	
		10、值班室室内卫生未及时打扫，扣1分/次。	
法会 务服 务考 核办	岗 位 职 责	1、资料、会议内容随意带出办公区或对外传播，扣2分/次；	
		2、未做好会前准备服务工作，扣1分/次。	
		3、未提前准定会议名称、性质、时间、人数等，扣2分/次。	
		4、会议前后会议室未清洁整理、物品摆放无序；烟灰缸内有烟蒂，扣1分/次。	
		5、捡到物品、行李等未联系客户解决，扣2分/次。	
		6、未对设施设备进行检查，扣1分/次。	
		7、未按规定对参会人员进行引领，扣1分/次。	
		8、未及时协助打扫会场环境卫生，扣1分/次。	
法水 电维 修考 核办	岗 位 职 责	1、没有按规范程序操作的设施设备，扣2分/次；	
		2、没有按要求完成各项安全检查的，扣1分/次。	
		3、维修工作没有及时完成，也未及时上报，视影响程度，扣2-5分/次。	
		4、不认真填写相关记录表格，扣0.5分/次；	
		5、未对设施设备进行检查，扣2分/次。	
		6、维修工作完成后，没有清理现场的，扣1分/次。	
		7、维修过程中故意浪费材料的，扣1分/次。	
		8、巡查中发现问题，未及时上报协助处理，扣1分/次。	

★四、其他要求:

1、为保障采购人的正常工作秩序，中标后，在合同签订前（一周内），供应商应将本项目所有拟派服务人员相关证件原件（如：身份证、毕业证、保安员证、健康证、无犯罪记录查询证明等材料）交采购人逐一核定，如果中标供应商

不能按时提供或不能完整提供或提供不真实资料或无效资料，则采购人有权拒绝与中标供应商签订合同。人员进驻当日，采购人将根据合同签订时供应商所提供的本项目服务人员相关信息一一核对，如不满足，不得进场，采购人将临时组建物业管理团队，由此造成的相关费用支出及损失由中标供应商负责承担，采购人有权解除本合同。（单独针对本条要求提供承诺函，格式自拟）

2、供应商提供的人员配置可优于本项目人员配置要求。供应商需保证中标后所有人员为派驻现场的固定人员，不得随意更换人员。若需更换人员，须及时上报采购人，经采购人书面同意认可方可更换。采购人未认可情况下更换人员的罚款 10000 元/次，且采购人有权终止服务合同。（单独针对本条要求提供承诺函，格式自拟）

3、秩序维护服务、保洁服务、会务服务、水电维修服务所需工具、用具、物资、低值易耗品等由采购人负责购买。

★五、投标人针对本项目制定项目服务方案

1、“项目现场分析”方案应当包含：“本项目服务重点难点分析”、“本项目服务难点问题解决措施”2项内容。

2、“项目管理机构运作”方案应当包含：“本项目管理机构设置”、“工作职能组织运行图”、“人员岗位职责划分”3项内容。

3、“秩序维护服务”方案应当包含：“秩序维护工作流程”、“停车场管理方案”、“安全防范措施”、“人员服务礼仪标准”4项内容。

4、“保洁服务”方案应当包含：“保洁工作流程”、“消毒与杀虫措施”、“保洁人员安全作业管理措施”3项内容。

5、“会务服务”方案应当包含：“工作流程”、“会场突发事件处理”“考核办法”3项内容。

6、“水电维修服务”方案应当包含：“维修工作流程”“日常巡查措施”2项内容。

7、“应急服务”方案应当包含：“火灾应急方案”、“自然灾害应急方案”、“公共卫生事件应急方案”、“反恐防暴应急措施”4项内容。

说明：本项目服务方案内容需符合本项目实际情况。方案内容若出现套用其他项目方案或出现描述错误或内容与项目实际情况不符的情形，或存在内容缺陷、

前后矛盾、描述简单的情形，出现项目地点错误或项目名称错误或物业类型错误或存在与本项目无关内容的情况，视为未实质性响应本项目要求，投标文件将作废标处理。

★六、商务要求

（一）服务期限：

服务期限一年。

（二）服务地点：

成都市龙泉驿区蒲青路 1799 号。

（三）考核（验收）标准和方法：

验收方法：成交人按照合同要求完成全部工作后，采购人在收到书面的验收申请材料后 10 日内组织履约验收工作。验收时双方皆应派员参加，验收合格后需双方签署验收单。验收标准及内容：根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的规定，结合本项目采购文件、响应文件及采购合同的要求进行验收。采购人组织验收人员组成验收小组，中标供应商予以配合，所有技术（服务）要求应满足本项目采购文件、响应文件及采购合同的要求。

（四）付款方式

采购人根据供应商考核结果支付上月款项，供应商应在每月 5 日前向采购人提供合法、有效的发票，采购人根据收到供应商提供的合法、有效的发票以及上月的考核结果十个工作日内支付上个月物业服务费；若供应商提供发票延迟，采购人付款时间顺延。

（五）违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担相应的赔偿责任。

3、若甲方不按期支付款项，乙方有权要求支付逾期费（每天逾期费用按合同总价的千分之一执行）。

★七、报价要求

1、最高限价：本项目最高限价为人民币 750000 元/年，投标人投标报价高于最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。

2、其他要求：

(1) 在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价不合理或明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。

(2) 投标报价及其明细分项报价不合理或明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，应提交相关第三方证明材料，作为报价说明，证明其投标报价合理性（含分项报价合理性）。投标人应按招标文件分项报价明细表（详见附表）要求逐一分项列明分项明细报价，分项明细报价表中的投标报价汇总金额须与总报价一致，不得以免费或无偿、赠送报价送方式提供服务。本物业管理服务费报价构成包含所有物业服务人员工资、社会保险、加班费、服装费、残疾人就业保障金、工会经费、职工教育经费、年终奖金、节假日福利费、雇主责任险（保额不低于80万元/年）、企业管理费、企业利润、税费（增值税及附加）及招标文件约定应由投标人承担的费用。

2.1 人员工资：人员基本工资不得低于《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（成府发{2022}11号）规定的项目所在地最低工资标准；为确保项目服务品质，须为秩序维护队长发放职务津贴，不低于300元/人/月。

2.2 社会保险：为物业服务人员购买城镇职工保险（应包含养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险），且按全员全额缴纳，人员社会保险不得低于成都市项目所在地最新最低社保标准。

2.3 加班费：按照招标文件要求及【中华人民共和国劳动法(2018修正)】文计算并予以支付，日工资计算公式：对应岗位人员月工资报价÷21.75天（涉及

小数的按四舍五入法保留到小数点后2位)。在分项报价明细表备注中逐一列明所涉及的法定节假日加班费计算明细、休息日加班费计算明细、工作日延长工作时间加班费计算明细。

2.4 服装费：为全新新购，由投标人按自身经验结合本项目要求计算，并在分项报价明细表中填报，且应报出各类型服装单价和数量，不允许缺项。

2.5 残疾人就业保障金：本项目应分摊的残疾人就业保障金按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的残疾人就业保障金年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.6%。

2.6 工会经费：本项目应分摊的工会经费，无论投标人是否成立工会组织都 应按照国家法定要求进入费用报价，工会经费按员工工资总额的2%进入报价， 本项目应分摊的工会经费年缴纳额=本项目人员年工资总额×2%。职工教育经费：本项目应分摊的职工教育经费按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的 职工教育经费年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.5%。

2.7 年终奖金：由投标人按自身经验结合本项目情况计算。

2.8 节假日福利费：由投标人按自身经验结合本项目情况计算。

2.9 招标文件约定的其他费用或投标人认为需报价的其他费用，由投标人按 自身经验结合本项目情况计算。

2.10 税费：税费根据税费比率进行计算后填写，投标人应明确增值税纳税人身份（一般纳税人或小规模纳税人）及税费比率（须提供国家税务局电子税务系统纳税人相关查询截图或税务部门相关证明材料），若投标人税费比率享受减免，则提供税务部门相关政策证明材料。